

## SAMMANDRAG

Utvecklande av socialjour. Helsingfors 2007. 39 s. (Social- och hälsovårdsministeriets rapporter, ISSN 1236-2115; 2006:76)  
ISBN 978-952-00-2133-7 (inh.), ISBN 978-952-00-2134-4 (PDF)

Byggandet av ett omfattande socialjournsystem i hela landet riktar uppmärksamheten på utvecklingsarbetet både under planeringsfasen och under den etablerade verksamheten. Denna publikation om utvecklande av socialjouren erbjuder synpunkter på utvecklingsarbetets utmaningar som baserar sig på forskningen. De är riktade på socialjourens innehåll, samarbete mellan arbetstagare inom det sociala området och olika kommuner samt mellan myndigheter och aktörer på den privata och tredje sektorn. De synpunkter som ges i publikationen är iakttagelser om ärenden som kan, om dem beaktas, främja utvecklandet av arbetet och förebygga problem.

Publikationen är indelad i tre huvudteman:

- Organisering av socialjour
- Klientarbete i socialjour
- Kontinuerlig utveckling av socialjour

Organisering av socialjour betraktar utvecklingsföremål på ett omfattande sätt från planering av modeller till personalfrågor och relationer mellan chefer och medarbetare. I samband med detta ges förslag till innehållet av den utbildning som erbjuds till de anställda inom socialjouren och samarbetspartner. Detaljerna av det kommunöverskridande samarbetet i organiseringen av den regionala socialjouren behandlas i samband med avtal som gäller personalen och avtal mellan kommunerna.

I utvecklandet av socialjourtjänsterna ligger fokus på att definiera akuta ärenden och på klientprocessens olika faser från det att klientskap utformas till det att klienten överförs till servicen på tjänstetid. Slutligen beskriver publikationen de medel som används för att stödja den kontinuerliga utvecklingen och evalueringen av socialjourverksamheten.

**Nyckelord:** jour, kunder, socialarbete, socialtjänster, socialvård



## TIIVISTELMÄ

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen. Helsinki 2007. 39 s. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä, ISSN 1236-2115; 2006:76)  
ISBN 978-952-00-2133-7 (nid.), ISBN 978-952-00-2134-4 (PDF)

Kattavan sosiaalipäivystysjärjestelmän luominen koko maahan kohdistaa huomion kehittämistyöhön sekä suunnittelun että vakiintuneen toiminnan aikana. Tämä julkaisu sosiaalipäivystyksen kehittämiseksi tarjoaa tutkimukseen pohjautuvia näkökulmia kehittämisen haasteisiin. Ne suuntautuvat sosiaalipäivystyksen sisällöllisiin asioihin, yhteistyöhön sosiaalialan työntekijöiden kesken ja eri kuntien kesken sekä viranomaisten ja yksityisen- ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyön kehittämiseen. Julkaisussa tarjotut näkökulmat ovat huomiota asioista, joita huomioon ottamalla voidaan edistää työn kehittämistä ja ennaltaehkäistä ongelmien muodostumista.

Julkaisu jakautuu kolmeen päätteeseen

- Sosiaalipäivystyksen organisointi
- Asiakastyö sosiaalipäivystyksessä
- Sosiaalipäivystyksen jatkuva kehittäminen

Sosiaalipäivystyksen organisointi käsittelee kehittämisen kohteita laajasti mallien suunnittelusta, henkilöstöasioihin ja esimiehuhteisiin. Sen yhteydessä esitellään ehdotuksia sosiaalipäivystäjille ja yhteistyökumppaneille tarjottavan koulutuksen sisällöistä. Kuntien välisen yhteistyön yksityiskohtia seudullisen sosiaalipäivystyksen järjestämisessä käsitellään henkilöstöä koskevien sopimusten ja kuntien välisten sopimusten yhteydessä.

Sosiaalipäivystyspalvelun kehittämisessä keskeinen huomio kohdistuu kiireellisyyden määrittelyyn ja asiakasprosessin eri vaiheisiin asiakkuuden muodostumisesta siihen, kun asiakas siirtyy virka-aikaisten palveluiden piiriin. Lopuksi julkaisussa esitellään keinoja, joiden avulla voidaan tukea sosiaalipäivystyksen jatkuvaa kehittämistä ja arviointia.

**Asiasanat:** asiakkaat, päivystys, sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, sosiaalityö



## SUMMARY

Development of an emergency social service. Helsinki 2007. 39pp. (Reports of the Ministry of Social Affairs and Health, Finland, ISSN 1236-2115; 2006:76)  
ISBN 978-952-00-2133-7 (paperback), ISBN 978-952-00-2134-4 (PDF)

In creating a comprehensive system of emergency social services throughout the country the focus is on its development during both the planning and established operation stage. The present publication dealing with how to develop an emergency social service provides evidence-based perspectives on the development challenges. They are associated with the content of an emergency social service, cooperation with the staff in social work, cooperation between different municipalities and cooperation between authorities, and actors in the private and third sectors. The perspectives presented in the publication are observations on issues that, when taken into account, will promote the development of the work and prevent the emergence of problems.

The publication is divided under the following three main themes:

- organisation of an emergency social service system
- case work in emergency social services
- continuous development of an emergency social service system

The part of the publication dealing with the organisation of an emergency social service covers a large number of objects of development from the planning of models to personnel issues and leadership relations. In the same context proposals are given on the training to be provided for emergency social workers and cooperation partners. Detailed cooperation between municipal authorities in organising a sub-regional emergency social service is dealt with in the context of agreements concerning personnel and inter-municipal agreements.

The major emphasis in the development of an emergency social service is on the definition of urgency and different phases of the client process, from forming a client-social worker relationship to the phase when the client shifts to using social services during normal office hours. Finally, the publication presents means of supporting a continuous development and evaluation of emergency social services.

**Key words:** clients, emergency, social services, social welfare



## Förord

Målet med utvecklandet av brådskande socialtjänster är att socialjourns verksamheten skall vara ordnad på ett ändamålsenligt och heltäckande sätt fr.o.m. 1.1.2007. Denna publikation är en del av denna utvecklingsprocess och en fortsättning på social- och hälsovårdsministeriets och Kommunförbundets publikation Brådskande socialtjänster, Organisering av socialjour (Social- och hälsovårdsministeriets handböcker 2005:8). Avsikten med föreliggande publikation är att skapa en bild av socialjourens klientprocesser och kontinuerligt utveckla verksamheten samt ge infallsvinklar på de faktorer som förekommer i organiseringen av verksamheten.

Lagstiftning i anknytning till organisering av brådskande socialjour har presenterats i handboken 2005:8. Ändringen av socialvårdslagen (710/1982, ändrad 125/2006) trädde i kraft efter publiceringen av handboken 1.3.2006. Genom lagen preciseras anordnandet av socialtjänster i akuta fall. Enligt 40 § i socialvårdslagen skall behovet av socialservice i brådskande fall bedömas utan dröjsmål. Genom denna reform blir lagstiftningen förenlig med grundlagen.

Publikationen har sammanställts av forskare Arja-Tuulikki Wilen som arbetar med Sydöstra Finlands socialjournsprojekt. Inom ramen för projektet har tre olika regionala jourmodeller inletts. Forskning har hela tiden varit en integrerad del av planerings- och genomförandeprocessen. Efter att verksamheten har inletts har klientprocesser varit föremål för forskning. Flera olika utvecklingsprojekt pågår som bäst inom socialjouren, men på grund av att verksamheten i Sydöstra Finland är så omfattande och det bedrivs så mycket forskning där, har projektet blivit ett slags riksomfattande pilotprojekt. Vid beredningen av denna publikation har all den information och erfarenhet som det treåriga projektet i Sydöstra Finland har gett kunnat utnyttjas. Därmed har publikationen också blivit tillräckligt jordnär och praktiskt inriktad. Wilen har också bekantat sig med pågående och framtida socialjournsprojekt på andra håll i Finland.

Social- och hälsovårdsministeriet önskar att publikationen bidrar till att utveckla den kvalitativa socialjourns verksamheten och förbättra kvaliteten på den service som erbjuds för klienter. Smidigt myndighetssamarbete utgör också en del av ett jourarbete med hög kvalitet.

Helsingfors, november 2006

*Liisa Hyssälä*  
Omsorgsminister





## Innehållsförteckning

Sammandrag .....	3
Tiivistelmä .....	5
Summary .....	7
<b>Förord .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Utvecklande av socialjour .....</b>	<b>13</b>
<b>2 Organisering av socialjour .....</b>	<b>13</b>
2.1 Modeller .....	13
2.1.1 Allmänt .....	13
2.1.2 Socialarbetarnas jour som aktivt arbete .....	14
2.1.3 Jourverksamhet som bygger på beredskap .....	14
2.1.4 Socialjour som samarbete mellan primär- och bakjour .....	15
2.1.5 Bipolära modeller .....	15
2.1.6 Socialjour som en del av den övrig verksamheten .....	16
2.1.7 Tillgång till servicen .....	17
2.2 Verksamhetsområde .....	17
2.3 Avtal gällande personal .....	18
2.4 Ansvar för ledarskap .....	18
2.5 Utbildning och information .....	19
2.6 Avtal mellan kommuner .....	20
2.7 Inledande av verksamheten .....	20
<b>3 Klientarbete i socialjouren .....</b>	<b>21</b>
3.1 Definition av akuta ärenden .....	21
3.2 Klientprocesser i socialjouren .....	22
3.3 Registrering som klient .....	24
3.3.1 Samarbete mellan polisen och socialjouren .....	24
3.3.2 Samarbete mellan nödcentralen och socialjouren .....	25
3.3.3 Samarbete mellan övriga myndigheter och socialjouren .....	26
3.3.4 Den privata sektorn och tredje sektorn .....	26
3.4 Klientskap inom socialjouren .....	26
3.4.1 Dokumentering av utgångssituationen .....	26
3.4.2 Konsultation .....	27
3.4.3 Utredning och utvärdering .....	28
3.4.4 Åtgärder .....	29
3.5 Remittering från socialjour till andra tjänster .....	30
3.6 Fortsatt klienskap vid socialbyrån .....	31
<b>4 Kontinuerlig utveckling och evaluering av socialjouren .....</b>	<b>32</b>



## 1 Utvecklande av socialjour

I en handbok som social- och hälsovårdsministeriet och Finlands Kommunförbund publicerade år 2005 finns råd och anvisningar för kommuner om hur de kan sköta planeringen, genomförandet, uppföljningen och evalueringen av socialjourverksamheten. Denna publikation för oss ett steg vidare. Här granskar man ännu mer detaljerat de utmaningar som finns inom utvecklandet av socialjouren. Dessa bör tas i beaktande när servicesystem skapas och vidareutvecklas. Utmaningarna har att göra med organiseringen, av socialjouren, servicen samt en fortlöpande utveckling och utvärdering av verksamheten. Uppmärksamhet ska fästas i internt samarbetet inom det sociala området, verksamhetsplanering samt i de mest centrala samarbetsparternas verksamhet.

Ett delområde inom utvecklingsprojektet för det sociala området är att skapa ett riksomfattande socialjournsystem fram till år 2007. För att uppnå detta mål har man utvecklat nya system med avsikt att ordna brådskande socialtjänster och socialjour i samarbete med kommuner, myndigheter samt den privata och tredje sektorn.

Olika sätt att organisera servicen är en fråga som hör till utvecklandet av socialjouren. I stället för kommunvisa lösningar kan socialjour organiseras också på regional eller landskapsnivå. Detta är ofta både funktionellt och ekonomiskt motiverat. Därmed skapas det servicesystem som svarar på klienternas akuta hjälpbehov, ger dem möjlighet att ta del av olika service inom det sociala området och ger aktivt stöd till myndigheternas arbete. Detta är en utmaning för de olika aktörernas samarbetsförmåga, arbetspraxis i socialjouren och kritisk evaluering och utveckling av klientprocesserna.

Att utveckla socialjournverksamheten är en fortgående process som inte slutar med att en ny serviceform tas i bruk. De största städerna har ordnat socialjour redan i många decennier i speciella serviceenheter. Vissa regionkommuner har dessutom långvariga erfarenheter av kommunernas gemensamma journsystem. Utvecklingsarbetet gäller även etablerade former av socialjour. Förändringar i verksamhetsomgivningen och klientskapet påverkar socialjournarbetet på olika sätt och för med sig krav förknippade med utvärderingen av etablerade arbetsformer.

## 2 Organisering av socialjour

### 2.1 Modeller

#### 2.1.1 Allmänt

Socialjouren är en del av socialservicens verksamhet. Enligt 4 § i lagen om planering av och statsandel för social- och hälsovården (733/1992) kan kommunen ordna de uppgifter som hör till social- och hälsovården: 1) genom att sköta verksamheten själv 2) genom avtal tillsammans med en annan kommun eller andra kommuner 3) genom att vara medlem i en samkommun som sköter verksamheten eller 4) genom att anskaffa service

från staten, en annan kommun, en samkommun eller någon annan offentlig eller privat serviceproducent.

Vid planeringen av modellen är det skäl att fundera på hur följande punkter kan lösas:

- jourtjänstens tidsmässiga omfattning
- socialvårdens befogenhet
- styrning och rådgivning av andra myndigheter
- regelbunden kontakt med socialarbete på tjänstetid och med annan service

Socialjour har ordnats med hjälp av flera olika verksamhetsmodeller. Vid valet av modellen är det viktigt att beakta de lokala förhållandena och utnyttja den redan existerande servicen och integrera den som en del av socialjouren. I följande kapitel presenteras de mest allmänna jourmodellerna samt utmaningarna gällande deras utveckling.

### **2.1.2 Socialarbetarnas jour som aktivt arbete**

Jourverksamhet kan bedrivas som aktivt arbete i en separat verksamhetspunkt som hör till socialtjänsterna och tillhandahåller tjänster dygnet runt. Det kan vara fråga om ett skyddshem, en barnskydds-enhet eller ett kriscentrum. Socialjour kan också vara en del av en socialarbetares arbetsuppgifter på polisstationen. Dessutom kan jourverksamhet bedrivas i en separat socialjourenhet eller på socialjouravdelningen. Vid sidan av behöriga myndigheter<sup>1)</sup> kan andra yrkesgrupper, t.ex. sjukskötare i psykiatrisk vård och soci- onomer (YH), vara involverade i verksamheten. Erfarenheterna av modellen är goda på de områden där det stora klientunderlaget garanterar ett tillräckligt stort antal klientkon- takter. I denna modell kan klienterna dygnet runt utnyttja högsta möjliga kompetens inom det sociala området. Modellen förutsätter dock omfattande personalresurser. Dessutom kan det vara svårt att hitta kompetent arbetskraft för jouruppgifter.

### **2.1.3 Jourverksamhet som bygger på beredskap**

I en jourring som bygger på beredskap, består dejourera i allmänhet av olika kommu- ners socialarbetare som oftast dejourera per telefon. Den som har jour behöver inte vara anträffbar på ett visst ställe. Arbetet blir aktivt först när jourhavande tar emot ett tele- fonsamtal och börjar vidta nödvändiga åtgärder. Det som är bra med denna modell är att joursystemet kan byggas upp snabbt, eftersom det bygger på den redan befintliga perso- nals arbetsinsats. I små kommuner kan det dock råda brist på behöriga socialarbetare. I sådana fall bör kommunens deltagande i dejoureringen bestämmas separat. I praktiken fördelar kommunerna ofta upp jourveckorna t.ex. under ett års tid, utgående från kom-

---

<sup>1)</sup> Med behörig socialmyndighet avses i denna rapport en sådan tjänsteinnehavare som gör klientarbete och som har behörighet för socialarbetare (Ändring av socialvårdslagen 813/2000, 10§ 2 mom.)

munens invånarantal. Beredskapssystemet kan också genomföras regionalt av vissa kommuner, så att en del kommuner köper servicen. I sådana fall är det skäl att fästa uppmärksamhet vid att de kommunvisa jouren fördelas mellan tillräckligt många anställda.

Om joursystemet består av endast ett fåtal anställda, kan det hända att de blir tvungna att ha jour för ofta. Den psykofysiska belastningen och oregelbundet återkommande nattarbete kan leda till utbrändhet eller nedsatt arbetsförmåga på ordinarie tjänstetid.

Också situationer där den jourhavande personen sköter krävande klientsituationer t.ex. under nattsift och fortsätter med klient- eller nätverksmöten bara några timmar efter avslutad nattsift är sårbara.

För att jourringen ska bli tillräckligt omfattande krävs det ibland att personal rekryteras från många olika arbetsplatser och branscher. I dessa situationer skall man speciellt fästa uppmärksamhet vid hur personalens utbildning och arbetshandledning ordnas. De situationer som jourpersonalen möter i sitt jourarbete kan avvika mycket från klientsituationerna under ordinarie tjänstetid: t.ex. i brådskande socialfall bör socialarbetaren för vuxna, vara beredd att ta hand om barnskyddssituationer.

#### **2.1.4 Socialjour som samarbete mellan primär- och bakjour**

I denna modell består socialjouren av samarbete mellan personalen i en s.k. dygnet runt-enhet och behöriga socialmyndigheter. En dygnet runt-enhet kan vara en socialvårdsenhet där jouren sköts som aktivt arbete av den s.k. primärjouren. Personalen utgörs inte av behöriga socialmyndigheter, utan den kan ha t.ex. socionomutbildning (YH) eller vara sjukskötare i psykiatrisk vård. Vid sidan av primärjouren har man dessutom ett parallellt system, med avsikt att nå behöriga socialmyndigheter. Detta betyder en bakjour som primärjouren vid behov kan kontakta. Samma utmaningar som presenterades ovan i samband med den jourverksamhet som bygger på beredskap finns även med i bakjoursverksamheten.

Erfarenheterna av modellen visar att samarbetet mellan primär- och bakjouren är ett fungerande sätt att ordna jourverksamheten. Primärjouren sköter självständigt majoriteten av jourfallen, men systemet ger möjlighet att konsultera även bakjouren som vid behov kan fatta myndighetsbeslut. För att modellen ska fungera smidigt i praktiken, förutsätts dock att kommunerna förhandlar med varandra för att enas om gemensamma definitioner för de klientsituationer som hör till brådskande socialtjänster samt om de åtgärder som kan vidtas under jouren.

#### **2.1.5 Bipolära modeller**

På vissa områden har frågan lösts genom inrättandet av två primärjourer. Detta kan vara en bra lösning om jourfallen sköts i första hand och huvudsakligen av en primärjour samtidigt som det finns ett reservsystem som bidrar till att joursystemet blir tidsmässigt heltäckande för hela området. Primärjouren kan bestå av socialarbete eller socialhandledning som utförs på polisstationen. Det sociala områdets arbete som utförs på polissta-

tionen, täcker inte helt jourarbetet, på grund av begränsad tillgång på arbetskraft och på grund av att arbetsuppgifterna utförs på dagtid. I sådana fall kan vissa jouruppgifter överföras från den primära jourenheten också till dygnet runt-enheten, t.ex. under semesterperioder, skolningsdagar eller lediga dagar. Dygnet runt-enheten blir därmed områdets sekundära jourenhet.

Dessa s.k. bipolära modeller innebär speciella utmaningar som har att göra med kompetensutveckling, bibehållande av en jämn servicekvalitet samt möjligheten att kombinera olika funktioner. Antalet fall som behandlas av den sekundära jourenheten kan bli mycket litet och den jourhavande personalen kan uppleva att den inte får nödvändig erfarenhet av jourarbete för att kunna utvecklas i sitt arbete. Att skapa rutiner är viktigt speciellt om de arbetsuppgifter som de anställda möter i socialjouren avviker från deras tidigare eller ordinarie arbetsuppgifter eller arbetserfarenhet. Den sekundära jourenheten är ofta placerad i dygnet runt-enheten. Detta innebär att den enskilda arbetstagarens erfarenhet av olika jouruppgifter kan t.ex. på grund av arbetsschemat bli liten. Det ringa antalet jourfall kan minska ytterligare om samarbetspartner är vana vid att förhandla med personalen i den primära jourenheten.

De bipolära modellernas utmaning är att kunna bibehålla en jämn servicekvalitet i jourverksamheten oberoende av enheten. Det kan uppstå kvalitativa problem, men de kan vara tillfälliga och bero på skillnaderna i personalens utbildning och erfarenheter. Den största utmaningen utgörs dock av skillnaderna mellan de olika jourenheternas resurser. Med resurser avses här i synnerhet personalantalet och arbetstiden som används för jourverksamhet. I praktiken kan skillnaderna leda till att den sekundära jourenheten inte ge likadan service för sina klienter och myndigheter som den primära enheten ger. I sådana fall koncentrerar sig de sekundära jourenheterna ofta mer på myndighets- och klientrådgivning per telefon. Detta betyder att mobiliteten minskar och t.ex. hembesök inte kan göras under jourtiden.

### **2.1.6 Socialjour som en del av den övrig verksamheten**

Att integrera socialjouren i den övriga socialvården kan också medföra vissa utmaningar. Om en separat socialjouravdelning inrättas i anslutning till områdets barnskyddsenhet, bör man i utvecklingsarbetet fästa uppmärksamhet vid arbetsfördelningen mellan anställda i olika enheter. Det kan hända att det under vissa perioder inte alls kommer klientkontakter till socialjouren. Vad gör personalen i sådana situationer? Kan den delta i en annan avdelnings verksamhet? Vilka uppgifter kan avbrytas när en akut clientsituation uppstår? På motsvarande sätt bör man också fundera på arbetsfördelningen. Om socialjouren plötsligt drabbas av flera clientsituationer samtidigt, kan personalen i en annan enhet delta i vissa arbetsuppgifter på socialjouravdelningen utan att äventyra verksamheten i den egna avdelningen? Personalens flexibilitet förutsätter att ansvaret för ledarskap är klart. Ibland kan personer i samma verksamhetsenhet ha flera chefer, av vilka den ena ansvarar t.ex. för socialjourens och den andra för barnskyddsenhetens verksamhet. Denna typ av situation kan bli problematisk både med tanke på personalen och arbetsutvecklingen. Att klarlägga arbetsfördelningen mellan de anställda förutsätter också en granskning av arbetsuppgifterna och ansvaret mellan chefer samt en eventuell omdefiniering av dem.

Att integrera socialjouren i den ansvariga enhetens övriga verksamhet medför också vissa utmaningar. I dygnet runt-enheten där det finns fasta och tidskrävande arbetsuppgifter förutsätter organiseringen av socialjouren noggrann förhandsplanering – i synnerhet om extra personal inte anställs till jouren. Förhandsplanen bör innehålla information om bl.a. vilka basfunktioner kan avbrytas när ett jourfall dyker upp samt hur basfunktionerna kan tryggas i en sådan situation. Sådana här lösningar har diskuterats t.ex. i de regioner där det i anslutning till barnskyddsenheten finns en jourtelefon som betjänar myndigheterna. Basfunktionerna består bl.a. av att ta del av barnens vardag, besöka olika evenemang samt ta emot besökare och ordna fester. Arbetsuppgifterna inom socialjouren innebär en snabb reaktion på larmet och i vissa fall ett långsiktigt arbete med klienter. Det står klart att det kan vara svårt att integrera de två olika arbetena om en enda anställd ensam måste ta ansvar för dem. Med tanke på jouruppgifternas natur bör ett separat utrymme reserveras i enheten där jourhavande har tillgång till allt nödvändigt material, t.ex. anvisningar och kontaktuppgifter. Detta skapar arbetsro för jourpersonalen och dataskydd för klienter. Samtidigt skyddas t.ex. de barn som placerats i enheten och som kan ha egna erfarenheter av motsvarande joursituationer.

### **2.1.7 Tillgång till servicen**

I samband med planeringen av modellen för socialjouren måste det avgöras om klienten kan söka sig till socialjouren på egen hand eller endast via myndigheterna. I det förstnämnda fallet kan människor informeras om jouren genom att tipsa dem om ett telefonnummer som de kan ringa för att få hjälp. Dessutom kan de erbjudas möjlighet att besöka socialjouren och diskutera om sin situation med personalen. Socialjour kan också ordnas så att den kombineras med de övriga dygnet runt-tjänsterna på området.

Om telefonrådgivningen inte är placerad i anslutning till den övriga socialjouren, kan det bli svårt att integrera den i socialjouren. Före inrättandet av tjänsten är det bra att skapa gemensamma spelregler om i vilka situationer telefontjänstens klienter bör överföras till socialjouren. Personalen vid telefonrådgivningen bör ha tillräcklig kunskap om socialjouren och dess funktioner och vice versa, eftersom ömsesidiga kontakter främjar också ett smidigt samarbete i klientsituationer.

Information som sprids genom andra myndigheter är också ett sätt att informera drabbade människor om socialjouren och dess tjänster. Om det till exempel är fråga om hemlarm och en familjevåldssituation, kan polisen fråga av parterna om den får vidarebefordra parternas kontaktbegäran till socialjourens anställda eller dela ut socialjourens broschyr med kontaktuppgifter.

## **2.2 Verksamhetsområde**

Att ordna socialjour som ett kommunöverskridande samarbete är både funktionellt och ekonomiskt motiverat. När omfattningen av verksamhetsområdet bestäms, bör uppmärksamhet fästas vid befolkningsunderlaget, geografiska avstånd och naturliga samsamhetsområden.

Socialjourverksamhet rekommenderas inte om befolkningsunderlaget är relativt litet, eftersom antalet klientkontakter blir i så fall också litet. Beslutet om verksamhetsområdet kan dock inte helt och hållet lösgöras från den funktionella planeringen av socialjouren. Till exempel långa geografiska avstånd utesluter möjligheten att göra hembesök under jourtider.

De naturligaste samarbetsområdena för kommunerna och de viktigaste för socialjouren är verksamhetsområdena inom ett härads och en nödcentrals område. Kommunöverskridande socialjoursystem, dvs. system som antingen sträcker sig över två nödcentralskretsar eller inte omfattar alla kommuner inom ett härads område, kan medföra speciellt stora utmaningar med tanke på ett välfungerande samarbete i en joursituation. Också regionkommuner och landskap utgör naturliga samarbetsområden. Genomförandet av kommun- och servicestrukturen kommer att leda till ännu större servicehelheter.

### **2.3 Avtal gällande personal**

Vid planeringen av socialjour bör speciell uppmärksamhet fästas vid personalfrågor. En innehållslig utveckling av verksamheten och den regionkommunala rollen innebär nya utmaningar oberoende av hur verksamheten har ordnats. Samarbetsförhandlingar krävs ofta innan verksamhet kan inledas. I tjänste- och kollektivavtalet finns bestämmelser om arbetstidsarrangemang och -ersättningar. Personalavtal samt eventuella lokala avtal ska granskas igenom i god tid, så att all energi kan riktas mot den innehållsliga utvecklingen. I överkommunalt samarbete är det bra, att praxis är enhetlig i alla kommuner.

Det rekommenderas, att deltagandet i bakjour bygger på frivillig basis. På så sätt kan de anställda som upplever att jourarbetet är meningsfullt och vill delta i utvecklandet av verksamheten anmäla sig till socialjouren. Samtidigt kan man bättre ta hänsyn till de anställdas olika intressen, utvecklingsambitioner och livssituation. Om jourringen hotas bli för liten, behövs extra förhandlingar. Socialjourens verksamhet får inte äventyras. En lösning som man testat i kommunerna är ingående av avtal där bakjourpersonalen förbinder sig till arbetet för ett år i taget. Genom detta försöker man skapa arbetsro för en tillräckligt lång tid framöver. På tvåspråkiga orter ställer personalens språkkunskaper speciellt stora krav på verksamheten, eftersom socialjouren bör kunna ge tvåspråkig service för hela området utan problem.

En noggrann definiering av socialjourpersonalens uppgifter, ansvar och arbetsfördelning med de övriga yrkesgrupperna bidrar till att personalen förbinder sig till sina jouruppgifter. Till exempel processen med ett brådskande omhändertagande ska planeras noga. Också känslan om att ens egna chefer eller socialmyndigheter i en annan kommun godkänner de beslut som fattats under jouren ger ökad säkerhet i arbetet. Beslut om dessa frågor bör fattas innan jourverksamhet inleds.

### **2.4 Ansvaret för ledarskap**

Regionala tjänster kan förorsaka oklarhet i ledarskap. Detta gäller i synnerhet för bipolära modeller där jourenheterna är placerade i olika kommuner. De anställda jobbar där-



med för olika kommuner och har olika chefer. Ansvarsfrågorna i personalpolitiken är förstått enklare att lösa när personalen som producerar regionala tjänster lyder klart och tydligt under en och samma arbetsgivare. Ibland kan ansvaret delas upp så att en chef har ansvar för den funktionella utvecklingen av socialjouren och en annan för den administrativa delen. Denna modell innebär dock vissa risker. I extrema fall kan det leda till att den funktionella och administrativa utvecklingen inte följer samma principer. Detta kan leda till funktionella störningar och kommunikationsproblem. Oenigheterna kan därmed resultera i att de anställda som ansvarar för funktionerna drabbas av bristande information. Den funktionella utvecklingen kan inte lösas från det administrativa och ekonomiska ansvaret.

## 2.5 Utbildning och information

Inrättandet av regional socialjoursverksamhet skapar nya utbildningsbehov av vilka vissa uppgifter kräver informationsinsatser. Det mest ändamålsenliga sättet att ordna utbildning, är att den kombineras med utvecklandet av en ny service, där samtidigt både jourpersonalen och samarbetsparterna får ta del i processen. Utbildningen kan bli ett forum för gemensam inläring, där man lyfter fram t.ex. olika utmaningar gällande utvecklingen, planerar detaljer i anslutning till verksamheten samt utvärderar erfarenheterna av servicens förverkligande. Utbildningstillfällen kan ordnas antingen för olika yrkesgrupper eller arbetsgrupper bestående av representanter för områdets kommuner eller i en vidare bemärkelse för aktörer som samarbetar med socialjouren och representanter för socialarbetet. När verksamheten planeras, gemensamma verksamhetsmodeller skapas och verksamhetens framgång utvärderas, kan man i mindre mångprofessionella arbetsgrupper, mer detaljerat titta på de utmaningar som finns inom socialjouren.

Gemensamma möten för de olika aktörerna i den regionala socialjouren främjar alla parter inläring och utvecklar verksamheten. På mötena kan man dra gemensamma riktlinjer för behandlingen av olika jourfall och på så sätt få alla parter, såväl individer som deltagande kommuner, involverade i verksamheten. Riktlinjerna kan bestå av t.ex. definitionen av akuta klientsituationer, samarbete samt olika handlingssätt i jourssituationer. Gemensamma möten kan också förverkligas som arbetshandledning.

Information har en viktig roll i utvecklingsarbetet. Det kan vara fråga om t.ex. presentation av en planerad socialjourmodell eller tidtabell för en ny service eller utbildning. Öppen information som förmedlas i rätt tid stöder samarbetspartners deltagande i utvecklingen samt minskar förekomsten av eventuella negativa känslor som ofta uppstår i samband med förändringar. En del av informationen kan spridas via utbildningstillfällen, men det får inte vara enda sättet.

Vid sidan av ovannämnda utbildningar, kan man också ge innehållsrig utbildning. Den kan bestå av följande områden:

- Att identifiera behovet av brådskande socialtjänster
- Lagstiftning som tillämpas i akuta situationer
- Definition av en social nödsituation
- Identifiering av traumatiska situationer och behärsande av rätta arbetsmetoder
- Kännedom om socialarbete (för socialjourens samarbetspartner)
- Utbildning i krisarbete

- Motiverande intervju
- Lösningssinriktat arbetssätt
- Hjälp via telefon
- Framställning om handräckning
- Att göra barnskyddsanmälan
- Att stöda andra myndigheters arbete genom socialjour
- Kännedom om olika aktörers uppgifter och roller i jour-situationer
- Kännedom om andra jourmodeller
- Utbildning för användning av VIRVE-telefon

När utbildning planeras kan man samtidigt göra upp en plan för utbildning för vikarier och en introduktionsplan för nybörjare. Samtidigt är det bra att göra en preliminär plan över de medel genom vilka man kan stöda jourpersonalens utveckling i arbetet. Ett sätt är att ge tilläggsutbildning som läroavtalsutbildning.

## 2.6 Avtal mellan kommuner

Regionala socialjourmodeller förutsätter avtal mellan kommuner. För de modellers del som grundar sig på jourarbete i en fast enhet kan kommunerna genom avtal komma överens om köp och försäljning av tjänster samt om ersättningar som utbetalas för tjänsterna. En del av ersättningarna utgörs ofta av den kommunvisa andelen för fasta kostnader. Andelens storlek bestäms utifrån kommunens invånarantal. Dessutom har de tjänsteproducerande kommunerna ofta tagit ut en viss avgift för utförda arbetsinsatser, dvs. för aktivt arbete med klienter. Avgiften bestäms t.ex. utgående från den tid som används för arbetet.

Kommunernas gemensamma bakjour förutsätter överenskommelser, om att beslutsmakten i jour-situationer kan delegeras till en behörig socialmyndighet i en annan kommun. I avtal om regional socialjour kan ingå bestämmelser om delegering av beslutsmakt, personalärenden samt avtal om köp av tjänster. Bestämmelser om delegering kan också finnas i kommunens instruktion. Olika handböcker, modeller från övriga regionkommuner samt juristernas expertis i dessa frågor kan ge vägledning i ingåendet av regionala avtal, men i praktiken krävs det gemensamma förhandlingar mellan socialdirektörer för att uppnå enighet om avtalens innehåll.

Ett bra alternativ är att inleda socialjourverksamhet som ett tidsbestämt försök. Under försöket samlar man kontinuerligt information om socialjourens verksamhet och på basis av det kan man sedan göra ändringar i verksamhetsmodellen.

## 2.7 Inledande av verksamheten

Regional socialjoursverksamhet har inletts genom att alla involverade aktörer sätter igång med arbetet antingen samtidigt eller successivt. I båda alternativen ingår vissa utvecklingsutmaningar. Om hela socialjouren inleder verksamheten samtidigt, kommer verksamheten snabbt i gång. Detta kan också vara en utvecklingsutmaning, ifall det ökade antalet kliner skapar brådska och personalen inte har tid att samla erfarenhet för

att vidareutveckla servicen. Ibruktageandets av servicen lyfter förmodligen fram sådana frågor, som man inte beaktat i planeringsskedet. Akuta klientsituationer, som förekommer mer sällan, testar också existerande verksamhetsmodeller. Om de inte fungerar, måste nya lösningar hittas med eventuella nya samarbetspartner.

Att inleda verksamheten successivt innebär att socialjouren sätts igång stegvis eller genom att serviceutbudet breddas så småningom, till att omfatta nya myndigheter. Detta är ett lockande alternativ, eftersom det ger möjlighet att snabbt producera socialjourttjänster för området. En lösning är att socialjouren som betjänar områdets kommuner, den s.k. primärjournsenheten, sammanslås med dygnet runt-enheten medan den kommunvisa jouren bibehålls oförändrad. Denna lösning har dock märkbara konsekvenser både med tanke på ordnande av beslutsfattandet i kommuner och med socialarbetet under tjänstetid. Det kan lätt leda till att det sammanlagda antalet klienter ökar, när samarbetsparterna mera effektivt gör anmälningar om klientsituationer och socialjourpersonalens arbetssätt är aktivt. Med tanke på kommunalt beslutsfattande kan det innebära att arbetsbördan för en enskild socialmyndighet ökar markant på jourtid, speciellt när det är frågan om utvärderingar och åtgärder vid akuta barnskyddsfall, hembesök eller brådskande omhändertaganden. Ett ökat antal klienter sätter också press på socialarbete på tjänstetid. Ifall överföringen av klienter från socialjouren till de övriga socialtjänsterna, inte har planerats ordentligt på förhand, finns det en risk för att klienterna får köa länge för att få service efter att de besökt jouren.

### **3 Klientarbete i socialjouren**

#### **3.1 Definition av akuta ärenden**

Det rekommenderas att socialjour ordnas som en heltäckande service, som betjänar hela befolkningen, trots att man i flera regioner endast har ordnat barnskyddsjour. En mer omfattande jourverksamhet har många förmåner. Barnens behov av hjälp, har ofta samband med de vuxnas och vårdnadshavarnas problem och kan inte behandlas separat från den övriga familjesituationen. Barnens problem kan höra ihop med t.ex. följande situationer:

- Barn eller ungdom som begått brott/förseelser eller det finns brottsmisstankar mot denne
- Barn eller ungdom som rymt/försvunnit
- Vårdnadshavarens rikliga rusmissbruk (påverkar barnets välmående)
- Vårdnadshavaren som är misstänkt för brott/våld/gräl/allvarliga psykiska problem
- Barnskyddsanmälan som gjorts anonymt
- Våld riktat mot barn/ungdomar (också sexuellt)
- Ungdomars självmord/självmordsförsök
- Ungdomars alkohol- eller drogmissbruk/aggressiva beteende mot familjemedlemmar
- Gräl med föräldrarna om gränser
- Strider om rätten till umgänge
- Småbarns behov av vård om vårdnadshavaren plötsligt insjuknat
- Vårdnadshavarens död (självmord, olycka)

Socialjour riktad till hela befolkningen motiveras också med landets befolkningsstruktur. Den åldrade befolkningens ökade andel kommer förr eller senare också att märkas i deras ökade behov av brådskande socialtjänster. Denna utveckling kan skönjas redan nu: socialjour har behandlat frågor gällande bl.a. de äldres ensamhet, våld mot de äldre och akuta överlevnadsproblem (t.ex. minnesstörningar eller alkoholmissbruk).

Att definiera vilka socialtjänster är brådskande är dock inte entydigt. Det kan finnas tydliga meningsskiljaktigheter även inom regioner mellan kommunerna om när socialväsendet är berättigat att vidta åtgärder på jourtid. Det kan vara fråga om t.ex. en familjevåldssituation mellan två vuxna utan barn, som inte kräver omedelbar placering i skyddshem. På motsvarande sätt kan åsikterna gå isär om hurdana åtgärder bör vidtas i fråga om kraftigt berusade ungdomar. Åsikterna om vad som är brådskande och akut kan variera också mellan olika yrkesgrupper. Den som jobbar inom primärjouren har ofta en betydligt lägre tröskel för att vidta åtgärder, jämfört med den som fungerar som bakjour. Gemensamma verksamhetsprinciper är trots allt viktiga för att allt ska löpa smidigt och problemfritt.

Socialjourenheten, som klienten kan ta kontakt med antingen per telefon eller genom personliga besök, förbinder sig att hjälpa klienten. Också här genomförs det utvärdering: när ska klienten erbjudas tjänster på jourtid och när ska man styra klienten till tjänster som erbjuds på ordinarie tjänstetid. Det är skäl att på förhand bestämma hurdana tjänster man inte erbjuder åt klienten. Det finns olika praxis för huruvida ekonomiskt och materiellt stöd ska ingå i brådskande socialtjänster. Helt praktiskt är det fråga om t.ex. mat, pengar, blöjor eller samarbete med hälso- och sjukvården för att få mediciner.

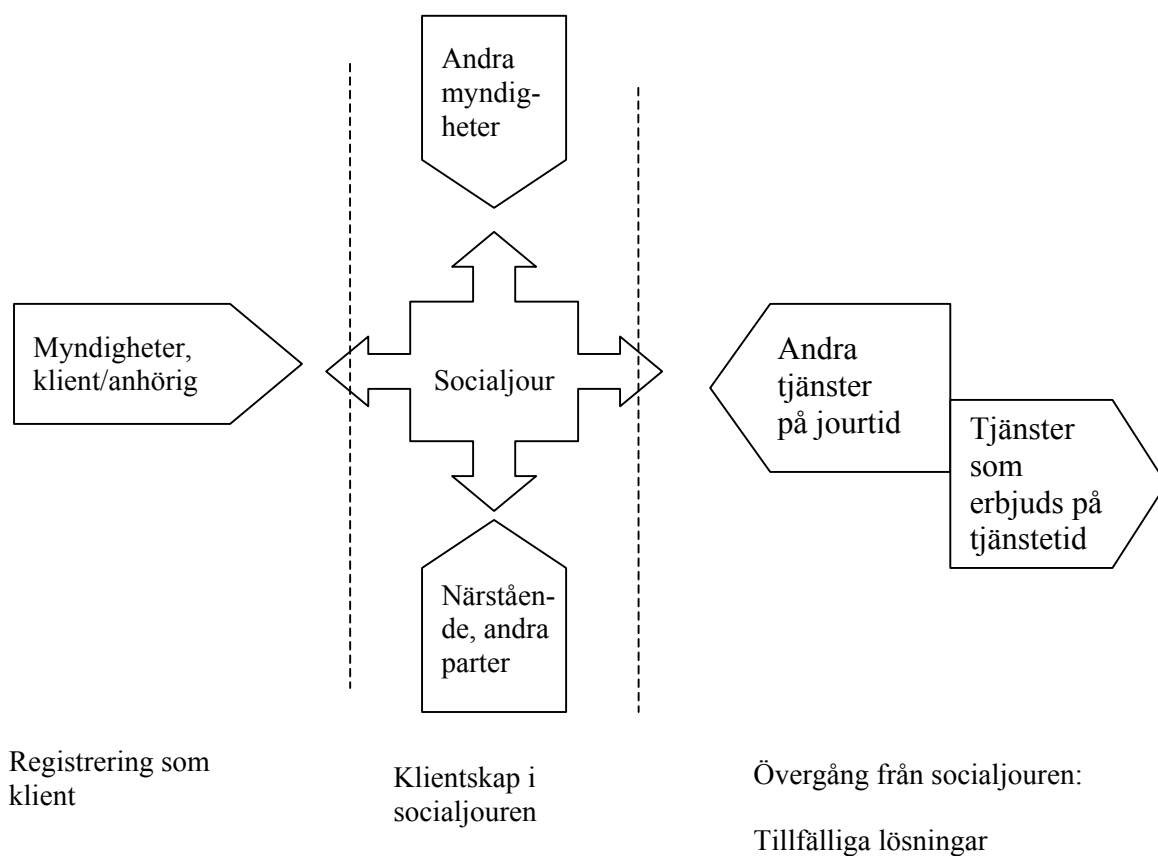
Redan andra myndigheter definierar ärenden som anmäls till socialjouren som brådskande eller icke-brådskande. Efter det definierar arbetarna inom det sociala området behovet av brådskande socialtjänst. Detta görs antingen av socialarbetarna eller gemensamt mellan olika yrkesgrupper. Den rekommenderade verksamhetsmodellen är att representanterna för socialväsendet tillsammans med de övriga myndigheterna drar riktlinjerna för utvärderingen av brådskande socialtjänster. Ett bra sätt är att göra upp en förteckning över de klientsituationer som myndigheterna, såsom polisen, bör anmäla omedelbart till socialjouren. Förteckningen fungerar som hjälpredskap i situationer där man måste avgöra om klienten är i behov av brådskande socialtjänster. Socialjouren kan också fungera som koordinator mellan olika myndigheter och socialväsendet. Samarbetspartnerna ombes att meddela om alla klientfall på jourtid till socialjourenheten. Därmed övergår utvärderingen av behovet av brådskande socialtjänst i sin helhet till socialarbetarna. Situationer där samarbetspartner med hjälp av begränsade instruktioner från socialväsendet eller helt självständigt, avgör behovet av brådskande socialtjänster, är sårbara. De ökar risken för bristande information, missförstånd och tvister efteråt mellan olika aktörer om behandlingen av klientsituationen.

### **3.2 Klientprocesser i socialjouren**

Utvecklandet av socialjournsystemet kan betraktas ur klientprocessens synvinkel. Fokus ligger på hur klienten navigerar i socialjournsystemet samt på ett välfungerande samarbete mellan olika myndigheter. Att analysera klientprocesserna kan vara ett sätt att utveckla socialjouren. Det synliggör problemen kring samarbetet mellan olika myndigheter

och aktörer samt tar upp de utvecklingsutmaningar som finns med en enskild myndighets eller aktörs verksamhet.

Socialjourens klientprocess kan grovt indelas i tre faser: registrering som klient, klientskap i socialjouren och överföring till andra tjänster. Registrering som klient kan ske så att klienten själv eller dennes anhörig eller närstående tar kontakt med myndigheten, t.ex. polisen eller direkt till socialjouren. Oftast sker registrering ändå så, att myndigheten t.ex. i samband med uttryckning till privata hem, gör en anmälan. Klientskap i socialjouren kan bli en process som utgörs utöver den som gör anmälan också av flera olika myndigheter samt närstående till klienten. Den tredje fasen, dvs. överföringen till andra tjänster, kan betyda att klienten använder sig av andra jourtjänster t.ex. vid hälsocentraljouren eller tjänster som erbjuds på ordinarie tjänstetid. Om klienten besökt socialjouren, överförs klientuppgifterna till socialtjänstens datasystem. Figur 1 är en modell över de viktigaste faserna i klientprocessen.



**FIGUR 1. Modell över socialjourens klientprocess**

### 3.3 Registrering som klient

#### 3.3.1 Samarbete mellan polisen och socialjouren

Största delen av socialjourens klienter kommer via polisen. Polisen är m.a.o. socialjourens viktigaste samarbetspartner. En välfungerande socialjour stöder polisens grundläggande uppgifter. Om det på hela häradets område finns en jourenhet eller kontaktnummer som betjänar alla befolkningsgrupper dygnet runt, löper samarbetet också smidigt.

Det viktiga är att snabbt kunna nå socialjouren, få kompetent telefonrådgivning samt att vid behov kunna göra hembesök. Vissa situationer där dödsfall har inträffat sköts vanligen som samarbete mellan polisen och socialvården. I dessa situationer måste man ofta nå anhöriga och komma med dödsbudet samt ordna vård för barnen. Situationen kräver ofta långsiktigt arbete, eftersom den avlidnes anhöriga behöver både psykisk och praktisk hjälp i vardagen. Om socialjouren har ordnats på ett otillfredsställande sätt, får polisen ta ansvar för att hitta ett tillfälligt placeringsställe för barnen eller åldringen. När dessa uppgifter överförs från polisen till socialjouren, får klienten kompetent hjälp och handledning, samtidigt som polisen kan koncentrera sig på andra uppgifter.

Utvärderingen av behovet av akut socialhjälp har ofta att göra med uttryckning till privata hem, men utöver det kan det också vara fråga om bl.a. berusade ungdomar eller dementa åldringar som irrar omkring på gatorna. Uppgifterna har ofta att göra med olika former av våld, drog- och alkoholmissbruk, psykiska problem, brottslighet eller dödsfall. Socialväsandets anvisningar om olika klientsituationer som polisen utan dröjsmål bör meddela till socialjouren, bidrar till ett smidigt samarbete mellan polisen och socialjouren. Anvisningarna kan vara en förteckning över olika klientsituationer enligt följande exempel:

Situationer som utan dröjsmål bör meddelas till socialjouren:

- familjevåld i barnfamiljer
- minderårig missbrukare
- minderårig brottsling
- barn hos en berusad vuxen
- barn som lämnats utan vårdares eller vårdnadshavares tillsyn
- gräl mellan barn och föräldrar
- gräl om rätten att träffa barnet
- en ung som har rymt eller försvunnit
- oro över ensamboende åldringar och deras överlevnad

Socialväsendet och polisen bör skapa gemensamma riktlinjer om hur och när polisen ska meddela icke-brådskande klientsituationer till socialtjänsten. Detta hör intimt ihop med vad som definieras som brådskande socialtjänster inom verksamhetsområdet. Icke brådskande fall kan förmedlas vidare via socialarbetare eller socialhandledare som jobbar på häradets polisinnrättning. Man har också goda erfarenheter av gemensamma möten som ordnas regelbundet, t.ex. en gång i veckan. Via dem kan information förmedlas till kontaktpersonen inom socialväsendet.

### 3.3.2 Samarbete mellan nödcentralen och socialjouren

Nödcentralen fungerar som en gemensam sambandscentral för myndigheterna. Den betjänar räddningsverket, polisen samt social- och hälsovårdsväsendet. Socialmyndigheter har ända sedan början varit med om att bygga upp och utveckla systemet.

För vanliga medborgare är det viktigt att veta att nödcentralen hjälper i alla nödsituationer. Det viktiga är att när klienten ringer, behöver han eller hon inte veta exakt vilken myndighets hjälp han eller hon behöver. Detta avgörs av en utbildad nödcentraldejour, på basis av klientens uppgifter och larmanvisningar. Envar myndighet instruerar nödcentralen, om tillvägagångssätt i ärenden som gäller det egna verksamhetsområdet. För socialvården betyder det anvisningar om sådana klientsituationer som ska förmedlas direkt till socialtjänsten. För regionala socialjourmodellens del bör samtliga kommuner ha godkänt anvisningarna.

Fortfarande finns det arrangemang där socialjouren inte fungerar dygnet runt. Då måste nödcentralen informeras om, hur den ska gå tillväga i akuta ärenden, som uppkommer utanför socialjourens öppethållningstider. Nödcentralen behöver kontaktuppgifter om kommunernas behöriga myndigheter, samt information om olika befolkningsgruppers placeringsställen i akuta situationer.

Nödcentraldejurens uppgift är att, i händelse av larm som gäller andra myndigheter, avgöra behovet av akut socialtjänst, exempelvis i allvarliga våldssituationer i barnfamiljer. Nödcentraldejouren gör en anmälan om situationen till socialjouren, som fattar beslut om eventuella åtgärder, kanske dels på basis av tilläggsinformation som den fått av andra myndigheter. I nödcentralens nya datasystem kommer att finnas larmanvisningar om aktivering av socialmyndigheter också som en del av andra myndigheters uppgifter.

Klienterna kontaktar nödcentralen, ofta i situationer som inte kräver myndigheternas omedelbara ingripande. I vissa fall krävs dock att situationen utreds med detsamma. På grund av verksamhetens natur vid nödcentralerna kan dejouren inte ta emot långa telefonsamtal, eftersom de kan förorsaka störningar i den övriga verksamheten. Tvister gällande rätten till umgänge med barn eller självmordshot har visat sig vara speciellt svårlösta situationer. En aktiv socialjour kan stöda nödcentralen i dess verksamhet. Klientfall som kräver mycket utredningsarbete, kan överföras till socialjouren genom att man kommer överens med klienten, om att socialjouren börjar utreda frågan och att de kommer att kontakta klienten per telefon.

Nödcentralens och socialväsendets samarbete är också en förutsättning för ibruktagandet av VIRVE-handtelefoner. Ibruktagandet av telefonerna bidrar till att socialdejouren blir en integrerad del av de övriga säkerhetsmyndigheternas verksamhet. Genom att bilda och starta sådana här telefongrupper, ger möjlighet för socialdejouren att i realtid delta i beslutsfattandet och utbyta information med andra myndigheter i akuta situationer.

Ibruktagandet av VIRVE-handtelefoner ökar också de jourhavandes arbetssäkerhet. När nödcentralen har information om jouruppgiftens aktuella fas eller var besöksstället är beläget, är det lättare att vid behov ingripa i en överraskande, snabbt framskridande situation. Om hembesöket tar exceptionellt länge och man inte lyckas nå de jourhavande vid socialjouren, ska polisen kallas till platsen. Nödcentralen får också omedelbart information om situationen när den jourhavande vid socialjouren trycker på VIRVE-

handtelefonens nödknapp. Nödcentralens och socialjourens representanter bör på förhand planera hur man går tillväga i sådana situationer.

Det kan finnas flera från varandra avvikande socialjournsystem på nödcentralens verksamhetsområde. Om olika regionkommuner har larmanvisningar som avviker mycket från varandra, märks detta i en långsammare behandling av samtal. Innan nödcentraldejouren kan fortsätta med behandlingen av samtalet, måste han eller hon få reda på vilket journsystem klienter hör till. Ur nödcentralens synvinkel är det bra om samtliga socialjournsystem inom dess verksamhetsområde skulle ha så enhetliga anvisningar som möjligt.

### **3.3.3 Samarbete mellan övriga myndigheter och socialjouren**

Socialjouren tar emot klienter också från andra myndighetshåll: t.ex. sjuktransporten, räddningsväsendet, första hjälpen och hälsocentraljouren skickar klienter på jourtid. För att stöda och underlätta dessa myndigheters verksamhet, bör socialjouren ge dem enhetliga verksamhetsanvisningar med nödvändiga kontaktuppgifter. Det som är typiskt för dessa myndigheter, är att de relativt sällan möter klienter med akuta behov av socialtjänster, på grund av att antalet anställda är stort och att personalen byts ut på grund av treskiftsarbete. Det svåra här kan vara att identifiera de klienter som är i behov av akuta socialtjänster. För att underlätta detta är det bra att satsa speciellt på gemensam utbildning, där man analyserar innehållet i verksamhetsanvisningarna, går igenom hur man gör barnskyddsanmälan samt ger information om olika service för klienterna inom det sociala området. Socialvårdens arbetsmetoder och befogenheter bör klarläggas för samarbetsparterna, t.ex. vilka åtgärder bör vidtas efter barnskyddsanmälan.

Det kommer klienter till socialjouren också från socialvårdens olika verksamhetsenheter. Ofta är det fråga om barnskyddsenheten, varifrån den unga har rymt eller låtit bli att återvända inom utsatt tid. Det beror på den ungas situation och klienthistoria hur snabbt man skrider till åtgärder.

### **3.3.4 Den privata sektorn och tredje sektorn**

Också aktörerna på den privata sektorn och tredje sektorn kan ta kontakt med socialjouren. Detta bör beaktas, när man utvecklar socialjouren, informerar om dess verksamhet och erbjuder utbildning till samarbetspartners. Aktörerna på den privata sektorn kan vara t.ex. privata familjehem eller sjuktransportföretagare. Av aktörerna inom den tredje sektorn kan t.ex. första hjälps-grupper ute på fältet råka ut för sådana klienter som är i akut behov av socialtjänster.

## **3.4 Klientskap inom socialjouren**

### **3.4.1 Dokumentering av utgångssituationen**

För klientens del inleds samarbetet med socialjouren med att kontakt etableras med den jourhavande personen eller enheten. Med tanke på klientskapet och dess fortsatta ut-



veckling bör klientens alla kontaktuppgifter registreras så noggrant som möjligt. Det är bra att använda färdiga blanketter som finns i antingen elektronisk eller tryckt form för att få all nödvändig information om klientsituationen. När det är frågan om myndigheter, betyder det att både den myndighetssektorn som gör anmälan registreras och anmälarens personuppgifter registreras. Detta gör utredningen av situationen snabbare, om man senare behöver mer detaljerad information om den som gjort anmälan. Också datum och tid för kontakten bör registreras. Samtidigt kan man lagra information om klienten eller andra involverade parter, t.ex. personbeteckning, adressuppgifter och telefonnummer. Också orsaken till kontakten registreras i enlighet med anmälan, trots att de akuta åtgärder som vidtas efter utredningsarbetet skulle basera sig på andra orsaker. Den jourhavande kontrollerar vanligen i detta skede, om det inte framgår av anmälan, om det finns involverade barn med i situationen eller barn som inte är närvarande och vars vistelseort bör försäkras.

I vissa socialjourenheter har klienten rätt att förbli anonym om han eller hon så önskar. En klient som har registrerats utan identifikationsuppgifter kan inte överföras vidare till långsiktigt och systematiskt socialarbete eller till andra tjänster. I dessa situationer ska arbetstagaren fästa speciell uppmärksamhet vid att klienten blir välinformerad om de tjänster som finns samt om deras natur.

Det kan hända att klienten saknar förmågan att på egen hand söka hjälp. Då är det myndigheternas uppgift att aktivt erbjuda hjälp. Behovet av socialjour har också motiverats med att anmälningar från flera olika håll ger ackumulerad information om familjer och klienter och därigenom också en helhetsbild av hur omfattande och akut hjälpbehovet är. Det ger också en möjlighet att göra interventioner.

Ibland registreras uppgifterna i klientregistret först efter att fallet har behandlats. Detta sker med hjälp av minnet eller anteckningarna. Risken med förfarandet är att klientinformationen blir splittrad och viktig information fattas, vilket innebär att av överföring- en av klienten till andra tjänster äventyras.

Också icke-brådsakande klientsituationer kan anmälas till socialjouren. På det här sättet försöker man garantera att information förmedlas koordinerat vidare från de övriga myndigheterna till socialväsendet. Klienten skapar ingen direkt kontakt med jourenheten. Endast information om klienten förmedlas utan någon utredning, utvärdering eller åtgärder som görs på jourtid. Icke-brådsakande klientsituationer kan vara t.ex. följande:

- Hemlarm utan omedelbart behov av barnskydd
- Åldringar som förorsakar problem
- Förhör av en ung person som omhändertagits; placeringsställets personal på plats
- Unga i berusat tillstånd (där man fått kontakt med föräldrarna)
- Snatteri
- Förmedling av begäran om debriefing: t.ex. kontakt med gruppen för psykisk stöd

### 3.4.2 Konsultation

Myndigheterna förväntar sig att socialjouren ger dem konsultation inom deras eget verksamhetsområde i olika klientsituationer. Detta betyder att en myndighet från ett visst verksamhetsområde ber socialjouren om åtgärdsanvisningar. Samtidigt övergår

ansvaret för utvärderingen till socialmyndigheten, trots att man i gemensamma förhandlingar skulle konstatera att klienten inte är i akut behov av socialtjänster.

### 3.4.3 Utredning och utvärdering

Efter registreringen börjar jouren utreda situationen och samla information för en mer detaljerad bedömning av hur akut situationen är. Socialjouren kan redan ha information om klienten till sitt förfogande: klienten kan vara bekant från förr eller jouren kan få klientuppgifterna från datasystemet. Det finns också vissa situationer där man kan t.ex. ana att en familj kommer att hamna i kris under veckoslutet. Familjens socialarbetare rapporterar då efter förhandlingar med klienten och med klientens samtycke detta till socialjouren, som sedan tillsammans med klienten överenskommer om olika förfaringsätt och lösningsalternativ. I regionala socialjourenheter är man dock tvungen att fatta beslut i huvudsak på basis av den information som samlas på jourtid och utan kännedom om klientens bakgrund.

Insamling av tilläggsinformation kan förutsätta samarbete med de övriga myndigheterna samt klientarbete. Klientarbete kan bestå av utredningsarbete som görs på telefon och möten med klienten. Per telefon kan man samla information om hur akut eller brådsakande situationen är och ge anvisningar och stöd. Likaså kan man per telefon reda ut tvister och gräl mellan den unga och vårdnadshavaren eller umgängestvister. Under samtalet med de berörda parterna samlar man in information om behovet av akut socialservice. Under samtalet kan man medla i tvister, genom att informera om de möjligheter till lösningsalternativ som myndigheterna har till förfogande. Man kan också preliminärt komma överens om den fortsatta hjälpen. Per telefon kan man kontakta t.ex. klienter efter familjevåldssituationer eller klienter vars anhörig avlidit, för att försäkra om hans eller hennes välbefinnande eller eventuella behov av akut hjälp.

Information för utvärderingen fås också i samband med klientbesök. Dessa träffar kan ordnas t.ex. i socialjourenheten, skyddshemmet, första hjälpen, polisinsättningen i samband med ett förhör eller i häktet eller under hembesöket.

Information för utvärderingen kan samlas också i samarbete med de övriga myndigheterna. Då kan den jourhavande i socialjouren på nytt ta kontakt med den myndighet som gjort anmälan, polisen eller mottagningshemmet för att kunna ställa mer detaljerade frågor. Exempelvis den jourhavande läkaren kan konsulteras för information. För klienter med utländsk bakgrund kan utredningsarbetet kräva användningen av tolk. Redan innan egentliga beslut fattas, kan man förhandla med de anställda t.ex. vid ett skyddshem, en barnskyddsenhet eller enheter för äldreomsorg, om klientens behov av placering. Flexibel verksamhet i en jourssituation förutsätter att man i förväg har överenskommit med enheterna om att de kan användas för placering. I regionala modeller ger överenskomelser som gjorts i förväg om användningen av en annan kommuns tjänster jourhavande möjlighet att vidta snabba åtgärder. Till exempel i modeller som bygger på samarbete mellan primär- och bakjouren minskar detta behovet att kalla den jourhavande i bakjour till aktivt arbete för utfärdande av betalningsförbindelse.

I de modeller som bygger på arbetsfördelningen mellan primär- och bakjouren, förutsätter utvärderingen ofta förhandlingar med den jourhavande i bakjour. I vissa situationer slutar utredningsarbetet med att klienten inte anses vara i akut behov av socialtjänster. Klienten kan ha tagit kontakt för att få råd, t.ex. om det är fråga om att ansöka om

skilsmässa eller rätten till umgänge med barn. Det är viktigt att komma ihåg att även en berusad klient har rätt till tjänster. Berusningstillstånd får inte bli ett hinder för detta. Klienten eller dennes anhörig kan vara i akut behov av socialtjänstens åtgärder.

### 3.4.4 Åtgärder

Efter utrednings- och utvärderingsarbetet ska olika åtgärder vidtas. Valet av dessa påverkas av utvärderingen av det akuta åtgärdsbehovet samt av socialjourens tjänster och arbetsfördelningen med andra tjänster.

Ibland leder klientskapet vid socialjouren till akuta åtgärder som kan förutsätta ett hembesök. Hembesöket ger mera information, som används vid bedömningen av det akuta hjälpbehovet. Dess avsikt kan också vara att avhämta barnen till ett tillfälligt placeringsställe. Genom meddelande om handräckning kan polisen kallas till platsen för att bistå de jourhavande vid hembesöket och se till att situationen framskrider systematiskt och utan störningar. Utöver detta består socialjourens åtgärder av många andra faktorer.

Omfattningen av socialjourens olika åtgärder påverkas av andra funktioner som förknippas med jouren. Krisarbetets olika delområden har ofta integrerats i socialjourens verksamhet. Man ska dock noggrant överväga vilka funktioner kan och bör integreras i socialjouren. Krisarbetet förutsätter helt annorlunda verksamhetsmetoder och beredskap än de som arbetar inom t.ex. barnskydds- eller vuxensocialarbete kanske har från förr. Därför bör man också bedöma, om de färdigheter som krisarbetet förutsätter kan ges till de anställda genom utbildning eller om det är mer ändamålsenligt att organisera krisarbetet på ett annat sätt.

När socialjour organiseras på polisnrättningen, kan det vara svårt att skilja socialjour från den övriga sociala handledningen eller socialarbetet eftersom en del av detta arbete utförs på jourtid. Allt arbete som utförs på jourtid är dock inte socialjour, utan en del av åtgärder tillhör de grundläggande uppgifterna. Valet av åtgärder styrs främst av hur mycket tid den anställda kan använda för varje klient. Till exempel polisen håller ibland förhör under jourtid med minderåriga, om händelser där den unga varit inblandad t.o.m. flera månader innan. Den minderårigas deltagande i förhöret, kan registreras som en åtgärd som hör till socialjouren, trots att det inte är fråga om en brådskande fall. Det kan vara svårt att dra skiljelinjer mellan olika åtgärds-kategorier och jämföra socialjourens åtgärder i olika regioner, samt utreda kostnaderna för olika funktioner t.ex. vad gäller regleringen av arbetstiden.

Socialjouren kan erbjuda utrymmen för klientbesök antingen i den egna enheten, i ett skyddshem eller någon annan enhet som verkar i dess anslutning. Klienten kan komma på plats för att diskutera om sin situation tillsammans med arbetarna. Uppmärksamhet bör fästas vid gemensamma principer för klientbesök. Det kan finnas en risk för att åtgärderna inte grundar sig på klientens akuta hjälpbehov, utan beror på hur mycket tid utöver andra uppgifter det blir över för klientbesök. En sådan situation kan uppstå t.ex. om det finns många som bor i skyddshemmet.

Ibland har jouruppgifterna på området fördelats mellan olika aktörer inom det sociala området. Enheten för socialarbete kan ta hand om ärenden som har att göra med minderårigas brottslighet och missbruk och den gör inte annat jourarbete. På motsvarande

sätt kan enheten för äldreomsorg eller hem- och anstaltsvård ta hand om vissa jouruppdrag som har att göra med äldre. Jouruppgifterna sköts då av t.ex. nattpatruller. I sådana här situationer tar socialjouren hand om andra brådskande situationer som har att göra med barn och vuxna. Trots att det kan vara bra att specialisera sig på vissa klientgrupper på det ovan beskrivna sättet, finns det också vissa risker med det. För andra myndigheter kan joursystemet med flera involverade aktörer te sig förbryllande. Detta kan leda till att klientsituationer inte nödvändigtvis anmäls till jouren. En sådan situation kan uppstå speciellt om arbetsfördelningen mellan jourenheterna inte fungerar smidigt. I värsta fall bildas det flera separata jourenheter inom ett område. Enheternas verksamhet sammanfaller varken tidsmässigt eller funktionellt. För att undvika detta är det bra att tillsammans fundera över de viktigaste jouruppgifterna. Efter det bör man sedan se till att klienterna erbjuds tjänster i alla situationer.

Övervakat umgänge med barn, umgängesarrangemang (s.k. byten) och kontroll av föräldrarnas nykterhet är sådana barnskyddsenhetens uppgifter som kan kräva samarbete med socialjouren. Socialjouren kan t.ex. kontrollera att föräldrarna faktiskt är nyktra under veckoslutet.

När åtgärderna som kan ingå i socialjouren planeras, är det bra att fundera på hur man kan bibehålla verksamhetens flexibilitet och en snabb reaktionsförmåga. Ifall socialjouren består av flera från varandra avvikande och icke-brådskande uppgifter, är det tveksamt om personalen kan lösgöra sig från dessa uppgifter för att ta hand om mer brådskande socialtjänster.

### **3.5 Remittering från socialjour till andra tjänster**

Remittering från socialjouren kan ske till andra tjänster antingen till jourtjänster eller till service som ges under normal tjänstetid. Alternativt kan det hända att om klienten får hjälp vid socialjouren, behöver han eller hon inte vända sig till andra tjänster. Det kan också hända att klienten inte identifieras eller att remitteringen sker endast i form av ett dokument. Remitteringen kan motiveras med att det behövs annan expertis inom området t.ex. i situationer där allvarliga symptom, som tyder på psykiska problem hos klienten, förutsätter läkarens utvärdering av behovet av akut vård. En del av klienterna remitteras till ett tillfälligt placeringsställe, såsom ett åldringshem, barnhem, skyddshem eller mottagningshem.

En del av socialjourens klienter uppmanas att på egen hand söka sig till de tjänster som erbjuds på tjänstetid. Sådana här tjänster är t.ex. socialarbetarens mottagning, missbrukarvårdens tjänster, tjänster för mentalhygien, läkarmottagning, familjerådgivningscentral, uppfostrings- och familjerådgivningsbyrå, rättshjälpsbyrå samt brottsofferjour. Socialjouren kan med klientens samtycke beställa tid till dessa tjänster.

Överföringen av klientens uppgifter är också viktigt. Ifall socialjouren har tillgång till kommunernas datasystem, kan klientuppgifterna registreras vid jourenheten. Om detta inte är möjligt, måste man överenskomma med kommunernas socialbyråer om hur uppgifterna om jourklienterna överförs till hemkommunerna. Vid överföringen av information bör uppmärksamhet fästas vid bevarandet av dataskydd, speciellt om man använder e-post eller telefax.

### 3.6 Fortsatt klientskap vid socialbyrån

En välfungerande socialjour innebär att klienterna utan problem överförs till ordinarie socialtjänster på tjänstetid. Risken här är att klienten efter besöket vid socialjouren får köa en lång tid för att få hjälp. Vissa socialjourenheter har fattat beslut om en övergångstid, under vilken klienten erbjuds vissa stödtjänster under kötiden. I praktiken betyder det antingen betjäning per telefon eller besök hos socialjouren. Samarbetet mellan socialjouren och socialarbetet på tjänstetid har effektiviserats genom att det har bildats arbetspar för krisarbete och att socialarbetets jourtelefoner på tjänstetid tagits i bruk. Socialarbetets arbetspar för krisarbete tar centraliserat emot alla klientanmälningar som kommer från socialjouren och bedömer hur akut behovet av fortsatta åtgärder är. Utöver skriftliga anmälningar, anmäler socialjouren speciellt de mest akuta fallen till arbetsparet per telefon. Jourtelefoner på tjänstetid är mobiltelefoner som anskaffats till kommunernas socialbyråer. Den jourhavande rapporterar klientsituationen genom att ringa till jourtelefonen. Varje anställd har mobiltelefonen vanligen en vecka i taget.

Det fortsatta arbetet kan bestå av flera olika lösningar som baserar sig på både klientens hjälpbehov och tillgängliga servicealternativ. En del av socialjourens klienter har ingen tidigare erfarenhet av socialbyråer. Då kan man i samband med socialarbetaren kartlägga det totala hjälpbehovet. Det kan hända att det inte nödvändigtvis finns tillräckliga motiveringar för ett fortsatt klientskap. Hembesök, upphörande av akut omhändertagande, förhandlingar om vårdplaner, nätverksmöten samt bedömning av behovet av finansiellt stöd är exempel på olika fortsatta arbetsformer. I vissa regioner kan det finnas service, där man snabbt försöker ingripa i brott som begåtts av barn eller ungdomar och deras alkohol- och drogmissbruk. Servicen har uppehållit antingen av olika projekt eller av kommunerna. Också i situationer där våld förekommer i närrelationer och inom familjen, är en snabb intervention många gånger helt avgörande för att få stopp på våldspiralen. Den som brukar våld saknar ofta motivation att söka hjälp för att bryta det våldsamma beteendet. Undersökningar och praktiska erfarenheter visar, att den parten som betar sig våldsamt, ofta är mest motiverad att söka hjälp, då när den akuta situationen uppstår. Offret tenderar också att underskatta det som har hänt. Han eller hon vill hellre glömma hela incidenten, speciellt om det har hänt för ett tag sedan. I situationer med våld i närrelationer och inom familjen vore det bra, att så snabbt som möjligt kunna erbjuda en egen socialarbetare för vardera parten.

Målet är att klienterna skall få ta del av servicen så snart som möjligt efter att störande beteende har uppvisats. Ju längre tid det går från själva händelsen till att få ta del av servicen, desto mindre blir påverkningsmöjligheterna.

I utvecklingsarbetet bör uppmärksamhet fästas vid dokumenteringen av de klientanmälningar som kommer från socialjouren. Också kortvariga tidigare klientkontakter ger vägledning för en senare bedömning av behovet av service. Det kan hända att dokumentering uteblir på grund av brådska och man gör enbart egna anteckningar om klienten. Också dessa uppgifter är dokument som klienten har rätt att få information om och som lyder under sekretessbestämmelserna. Information som samlats på det här sättet försvinner lätt. En noggrann dokumentering av uppgifterna i datasystemet stöder socialarbetet, klientens rättigheter samt minimerar riskerna med att uppgifterna försvinner i situationer av personalbyten.

## 4 Kontinuerlig utveckling och evaluering av socialjouren

På flera ställen i rapportern har betydelsen av samarbete lyfts fram i utvecklingen av socialjouren. Utvecklingsarbetet slutar dock inte med att en viss regional socialjourmodell etableras och tas i bruk. Servicen bör svara på de ändringar som sker i verksamhetsomgivningen. Därför måste man samla in information om servicen för utvärdering. Denna utvärdering ligger till grund för de beslut som görs om verksamhetens nya inriktning. Utvecklandet av socialjouren utgör en del av kommunens övriga funktioners utveckling och utvärdering. I det följande finns några åtgärder som underlättar utvecklingsarbetet.

Utvecklandet av socialjourverksamheten kan ske t.ex. i samarbetsgrupper som består av representanter från olika sektorer och kommuner. Dessa möten kan ordnas antingen en gång om året eller vid behov. Utvecklingsarbetet kan också ske vid gemensamma möten mellan personer med jouruppgifter antingen en gång i månaden eller mer sällan. På dessa möten med de jourhavande kan man bedöma hur klientsituationerna har skötts, hur det interna samarbetet har löpt samt samarbetet med andra myndigheter. I de samarbetsgrupper som sammanträder mer sällan, kan man gå igenom utvärderingar som gjorts och klientstatistik (t.ex. antal klienter, olika typfall månadsvis). Om det finns flera socialjourer på nödcentralens verksamhetsområde, kan samarbetet intensifieras så att socialjourer och nödcentralen sammanträder t.ex. en gång om året.

Olika feedbacksystem stöder samarbetet mellan socialjouren och andra sektorer. Det innebär att man för samarbetsparterna gör ett sammandrag av klientsituationer under en viss tidsperiod samt gör en kort bedömning över hur samarbetet fungerat i jourssituationer. I feedbacken kan också ingå statistiska uppgifter som socialjouren har samlat (t.ex. antal klienter som kommit via respektive samarbetspartner och orsak till kontakt).

Regionalt samarbete förutsätter att uppmärksamhet fästs speciellt vid det kommunöverskridande samarbetet. Kommunsamarbetets koordinering lämpar sig väl till socialjourens uppgifter. Till uppgifterna kan t.ex. höra att informera om aktuella ärenden och sammankalla till samarbetsmöten. I vissa fall ingår i uppgifterna att göra upp arbetslistor för bakjouren. Detta betyder att jourveckorna fördelas mellan kommunerna eller arbetstagarna. Till uppgifterna kan också höra att bereda avtal om köp av tjänster eller andra regionala avtal, upprätthålla socialjourens klientstatistik och rapportering av verksamhet samt samla in information för ekonomiförvaltningen för debitering av kommunerna för klientkostnader.

Det är bra att regelbundet samla in feedback från klienterna om verksamheten. Med hjälp av den feedback man fått, evaluerar och upprätthåller man arbetets kvalitet. Ett alternativ är att samla in feedback från klienterna en bestämd dag varje månad. Då får samtliga klienter en responsblankett, som de ska fylla i. Klienterna bör ha möjlighet att ge feedback anonymt och utan identifieringsuppgifter. På så sätt blir feedbacken tillförlitlig och klienten behöver inte oroa sig för, att kritiken skulle ha en negativ inverkan på hans eller hennes ställning senare i användningen av servicen.

Utvecklandet av socialjouren har vissa beröringspunkter med utformningen av beredskapsplanen. Det är bra att evaluera, vad som är socialjourens roll t.ex. vid storolyckor,

störningar eller under undantagsförhållanden. Likaså är det bra att evaluera om situationen förutsätter en inskränkning eller förstärkning av jourverksamheten. Kan vissa uppgifter överföras till någon annan, t.ex. tredje sektorn, i vissa undantagssituationer? Finns det sådana funktioner som kunde läggas ner helt?

Vid utvecklandet och organiseringen av socialjour är det skäl att förbereda sig för de förändringar som kommun- och servicestrukturen medför. När kommun- och servicestrukturen fastställs, blir det en utmaning att utveckla service för allt större befolkningsgrupper. Med tanke på socialjouren kan det öka trycket för att bilda allt större enhetliga jourområden t.ex. genom att sammanslå de regionala jourenheterna till en enda enhet som omfattar hela landskapet. Med tanke på socialjouren förblir utvecklingsutmaningarna huvudsakligen desamma, trots att antalet samarbetspartner och olika aktörer ökar.

Mer information om socialjour: [www.sosiaalihanke.fi](http://www.sosiaalihanke.fi) > på svenska > delprojekt > socialjour

- 2006: 1 Anita Haataja, Maija-Liisa Järviö, Esko Mustonen. Talousarvion sukupuolivaikutusten arviointi. Pilottihanke sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta.  
ISBN 952-00-1928-6 (nid.)  
ISBN 952-00-1929-4 (PDF)
- 2 Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelma vuodelle 2006. (Moniste)  
ISBN 952-00-1933-2 (nid.)  
ISBN 952-00-1934-0 (PDF)
- 3 Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan tulossopimukset kaudelle 2004-2007. Tarkistusvuosi 2006. (Moniste)  
ISBN 952-00-1937-5 (nid.)  
ISBN 952-00-1938-3 (PDF)
- 4 Seppo Tuomola. Kansallisen terveyshankkeen piiriin kuuluvan hankerahoituksen vaikuttavuuden arviointi. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-1939-1 (PDF)
- 5 Ehkäisevää huumetyötä nuorten työpajoilla kehittävän hankkeen loppuraportti.  
ISBN 952-00-1940-5 (nid.)  
ISBN 952-00-1941-3 (PDF)
- 6 Rikoksista rangaistujen tuen tarve. Suositukset yhteistoiminnalle. Vankien jälkihuoltotyöryhmän raportti.  
ISBN 952-00-1942-1 (nid.)  
ISBN 952-00-1943-X (PDF)
- 7 Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset. (Moniste)  
ISBN 952-00-1944-8 (nid.)  
ISBN 952-00-1945-6 (PDF)
- 8 Terveystenhuollon valtakunnallisen tietojärjestelmäarkkitehtuurin periaatteet. Alueellisista ratkaisuksista kansalliseen kokonaisuuteen.  
ISBN 952-00-1948-0 (nid.)  
ISBN 952-00-1949-9 (PDF)
- 9 Christel Lamberg-Allardt, Heli Viljakainen ja työryhmä. D-vitamiinitilanteen seurantatutkimus 2002-2004.  
ISBN 952-00-1952-9 (PDF)
- 10 Päivähoitopaikkojen tilat ja turvallisuus. Helsingin ja Oulunsalon päivähoitohenkilökunnalle sekä lasten vanhemmille ja huoltajille suunnattujen kyselyjen tulokset. Toim. Airi Palosaari ja Olli Saarsalmi.  
ISBN 952-00-1953-7 (nid.)  
ISBN 952-00-1954-5 (PDF)
- 11 Kansallinen varautumissuunnitelma influenssapandemiaa varten. Kansallisen pandemiavarautumisen työryhmän ehdotus.  
ISBN 952-00-1985-5 (nid.)  
ISBN 952-00-1986-3 (PDF)
- 12 Niilo Färkkilä. Sosiaali- ja terveydenhuollon maksupolitiikan ja maksujärjestelmän uudistaminen. Lausuntoyhteenveto toimikunnan mietinnöstä. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-1987-1 (PDF)
- 13 Kansallisen terveydenhuollon hankkeen seurantaröhmän raportti sosiaali- ja terveysministeriölle vuoden 2005 toiminnasta. (Moniste)  
ISBN 952-00-1988-X (nid.)  
ISBN 952-00-1989-8 (PDF)



- 2006: 14 Hallituksen tasa-arvo-ohjelman (2004-2007) seurantaraportti. Maaliskuu 2006. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-1960-X (PDF)
- 15 Ehdotus sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon talousarvioehdotuksen rakenteen ja selvitysosien sisällön uudistamiseksi. (Moniste)  
ISBN 952-00-2000-4 (nid.)  
ISBN 952-00-2001-2 (PDF)
- 16 Niilo Färkkilä, Tarja Kahiluoto, Merja Kivistö. Lasten päivähoiton tilannekatsaus. Syyskuu 2005. (Moniste)  
ISBN 952-00-2002-0 (nid.)  
ISBN 952-00-2003-9 (PDF)
- 17 Perhepäivähoidon kehittämishaasteita. Toim. Sanna Parrila.  
ISBN 952-00-2008-X (nid.)  
ISBN 952-00-2009-8 (PDF)
- 18 Terveystieteiden tutkimuskeskusten varautumiskoulutuksen haasteita. Selvitys häiriötilanteiden ja poikkeusolojen koulutuksesta ammattikorkeakouluissa ja lääketieteellisissä tiedekunnissa. (Moniste)  
ISBN 952-00-1962-6 (nid.)  
ISBN 952-00-1963-4 (PDF)
- 19 Alkoholiolot EU-Suomessa. Kulutus, haitat ja politiikan kehys 1990-2005.  
ISBN 952-00-2089-6 (nid.)  
ISBN 952-00-2090-X (PDF)
- 20 Alkoholförhållandena i EU-Finland. Konsumtion, skadeverkningar och policyramar 1990-2005.  
ISBN 952-00-2012-8 (inh.)  
ISBN 952-00-2013-6 (PDF)
- 21 Alcohol Issues in Finland after Accession to the EU. Consumption, Harm and Policy Framework 1990-2005.  
ISBN 952-00-2014-4 (print.)  
ISBN 952-00-2015-2 (PDF)
- 22 Carita Lahti, Sini Jämsén, Saara Tarumo. Samapalkkaisuuteen palkkausjärjestelmäuudistuksin. Työn vaativuuden ja henkilön pätevyyden arviointi Suomessa.  
ISBN 952-00-2016-0 (nid.)  
ISBN 952-00-2017-9 (PDF)
- 23 Valtioneuvoston vammaispoliittisen selonteon tausta-aineisto. (Moniste)  
ISBN 952-00-2020-9 (nid.)  
ISBN 952-00-2021-7 (PDF)
- 24 Työurat pitenevät? Veto-ohjelman indikaattorit. (Moniste)  
ISBN 952-00-2030-6 (nid.)  
ISBN 952-00-2031-4 (PDF)
- 25 Lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistio. (Moniste)  
ISBN 952-00-2032-2 (nid.)  
ISBN 952-00-2033-0 (PDF)
- 26 Liisa Heinimäki. Varhaisen tuen vahvistaminen varhaiskasvatuksessa. VarTu -hankekuvaus 2004-2005. (Moniste)  
ISBN 952-00-2041-1 (nid.)  
ISBN 952-00-2042-X (PDF)

- 2006: 27 Rakennusalan terveystarkastusten seurantarekisteri. (Moniste)  
ISBN 952-00-2043-8 (nid.)  
ISBN 952-00-2044-6 (PDF)
- 28 Petri Virtanen, Janne Jalava, Mari Ruuth. Valtakunnallisen työtaturmaohjelman arviointi. Tammikuu 2006.  
ISBN 952-00-2045-4 (nid.)  
ISBN 952-00-2046-2 (PDF)
- 29 Arja Rimpelä, Susanna Rainio, Lasse Pere, Tomi Lintonen, Matti Rimpelä. Use of Tobacco Products, Alcohol Use and Exposure to Drugs in 1977-2005.  
ISBN 952-00-2047-0 (paperback)  
ISBN 952-00-2048-9 (PDF)
- 30 Sirkka-Liisa Kivelä. Geriatrisen hoidon ja vanhustyön kehittäminen. Selvityshenkilön raportti. (Moniste)  
ISBN 952-00-2068-3 (nid.)  
ISBN 952-00-2069-1 (PDF)
- 31 Lapsiperheiden toimeentuloedellytysten kehittäminen. Koordinaatioryhmän yhteenvetoraportti.  
ISBN 952-00-2070-5 (nid.)  
ISBN 952-00-2071-3 (PDF)
- 32 Jyrki Korkeila. Psykiatrian opetuksen kehittämistarpeet perusterveydenhuollossa. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-2072-1 (PDF)
- 33 Oppilashuoltoon liittyvän lainsäädännön uudistamistyöryhmän muistio. (Moniste)  
ISBN 952-00-2079-9 (nid.)  
ISBN 952-00-2080-2 (PDF)
- 34 EVO-tutkimusrahoituksen jakoperusteiden uudistaminen. Työryhmän raportti. (Moniste)  
ISBN 952-00-2085-3 (nid.)  
ISBN 952-00-2086-1 (PDF)
- 35 Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2006. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-1966-9 (PDF)
- 36 Lapsiasiavaltuutetun toimintakertomus vuodelta 2005.  
ISBN 952-00-2034-9 (nid.)  
ISBN 952-00-2035-7 (PDF)
- 37 Kliinisten laboratorioiden korvausten määrätymisperustetta selvittävän työryhmän raportti. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-2091-8 (PDF)
- 38 Pirjo Näkki. Vankien velkaantuminen ja yhteiskuntaan integroituminen.  
ISBN 952-00-1967-7 (nid.)  
ISBN 952-00-1968-5 (PDF)
- 39 Raimo Kärkkäinen, Marie Reijo, Keijo Tanner, Timo Tähtinen. Lapsiperheiden asumisen muutokset 1995–2004.  
ISBN 952-00-2092-6 (nid.)  
ISBN 952-00-2093-4 (PDF)
- 40 Maatalouslomituksen kehittämismahdollisuuksia selvittäneen työryhmän muistio. (Moniste)  
ISBN 952-00-2102-7 (nid.)  
ISBN 952-00-2103-5 (PDF)
- 41 Longer careers? The Veto Programme Indicators. (Moniste)  
ISBN 952-00-2104-3 (paperback)  
ISBN 952-00-2105-1 (PDF)

- 2006: 42 Anita Haataja. Ikääntyvät työmarkkinoilla 1989-2005.  
ISBN 952-00-2107-8 (nid.)  
ISBN 952-00-2108-6 (PDF)
- 43 Anita Haataja. Pohjoismainen ansaitsijahoivaajamalli. Ruotsin ja Suomen perhevapaajärjestelmän vertailu.  
ISBN 952-00-2109-4 (nid.)  
ISBN 952-00-2103-5 (PDF)
- 44 Ulkomailla asuvien sairaanhoidosta Suomessa aiheutuvien kustannusten korvaaminen. EU:n sosiaaliturvan koordinaatioasetusten mukaisten sairaanhoitokustannusten korvaamista selvittäneen työryhmän muistio. (Moniste)  
ISBN 952-00-2111 6 (nid.)  
ISBN 952-00-2112-4 (PDF)
- 45 Jukka Kumpuvuori. Perusoikeuksien rajoittamisesta kehitysvammapalvelujen toteuttamisessa.  
ISBN 952-00-2114-0 (nid.)  
ISBN 952-00-2115-9 (PDF)
- 46 Petri Virtanen, Janne Jalava, Tuomas Koskela, Janne Kilappa. Syrjäytymistä ehkäisevien EU-hankkeiden arviointi.  
ISBN 952-00-2116-7 (nid.)  
ISBN 952-00-2117-5 (PDF)
- 47 Peppi Saikku. Asiakasyhteistyötä uudella lailla? Kuntoutuksen asiakasyhteistyön arviointia.  
ISBN 952-00-2124-8 (nid.)  
ISBN 952-00-2125-6 (PDF)
- 48 Rintamaveteraanikuntoutus vuonna 2005. Selvitys veteraanikuntoutusmäärärahojen käytöstä. (Moniste)  
ISBN 952-00-2118-3 (nid.)  
ISBN 952-00-2119-1 (PDF)
- 49 Maria Rautio. Terveysten edistämisen koulutus sosiaali- ja terveysalalla.  
ISBN 952-00-2142-6 (nid.)  
ISBN 952-00-2143-4 (PDF)
- 50 Kansallisen terveydenhuollon hankkeen seurantaryhmän raportti sosiaali- ja terveysministeriölle kevään 2006 toiminnasta. (Moniste)  
ISBN 952-00-2150-7 (nid.)  
ISBN 952-00-2151-5 (PDF)
- 51 Aulikki Rautavaara, Jouko Kokko. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista.  
ISBN 952-00-2157-4 (nid.)  
ISBN 952-00-2158-2 (PDF)
- 52 National reports on Strategies for Social Protection and Social inclusion – Finland.  
ISBN 952-00-2160-4 (paperback)  
ISBN 952-00-2159-0 (PDF)
- 53 Kansallinen raportti sosiaalisen suojelun ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden strategioista.  
ISBN 952-00-2161-2 (nid.)  
ISBN 952-00-2162-0 (PDF)
- 54 Huumausainepolitiikan kertomus vuodelta 2005. (Moniste)  
ISBN 952-00-2165-5 (nid.)  
ISBN 952-00-2166-3 (PDF)
- 55 Sosiaali- ja terveysministeriön kustannuslaskennan kehittämistyöryhmän muistio. (Moniste)  
ISBN 952-00-2167-1 (nid.)  
ISBN 952-00-2168-X (PDF)

- 2006: 56 Kati Myllymäki. Terveyskeskus 2015. Terveyskeskustyön tulevaisuus. (Moniste)  
ISBN 952-00-2169-8 (nid.)  
ISBN 952-00-2170-1 (PDF)
- 57 Suomen kansainvälisten lapseksiottamisasioiden lautakunta. Toimintakertomus 2005. (Moniste)  
ISBN 952-00-2179-5 (nid.)  
ISBN 952-00-2180-9 (PDF)
- 58 Nämnden för internationella adoptionsärenden i Finland. Verksamhetsberättelse 2005.  
ISBN 952-00-2181-7 (inh.)  
ISBN 952-00-2182-5 (PDF)
- 59 The Finnish Board of Inter-Country Adoption Affairs. Annual Report 2005.  
ISBN 952-00-2183-3 (paperback)  
ISBN 952-00-2184-1 (PDF)
- 60 Henri Métivier, Sven Nielsen, Jouko Tuomisto, Wolfgang Weiss. International Evaluation of the Research Activities of the Finnish Radiation and Nuclear Safety Authority (STUK).  
ISBN 952-00-2187-6 (paperback)  
ISBN 952-00-2188-4 (PDF)
- 61 Hengityshalvauspotilaiden hoito. Valtakunnallisen asiantuntijatyöryhmän raportti. (Moniste)  
ISBN 952-00-2192-2 (nid.)  
ISBN 952-00-2193-0 (PDF)
- 62 Health in the World of Work. Workplace Health Promotion as a Tool for Improving and Extending Work Life.  
ISBN 952-00-2194-9 (paperback)  
ISBN 952-00-2195-7 (PDF)
- 63 Katastrofirahaston tarvetta selvittäneen työryhmän raportti. (Moniste)  
ISBN 952-00-2196-5 (nid.)  
ISBN 952-00-2197-3 (PDF)
- 64 Sosiaalipäivystyksen kehittäminen.  
ISBN 952-00-2204-X (nid.)  
ISBN 952-00-2205-8 (PDF)
- 65 Terhi Hermanson. Päihtyneen henkilön akuuttihoito. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeet. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-2208-2 (PDF)
- 66 Terhi Hermanson. Akutvård för berusade personer. Social och hälsovårdsministeriets anvisningar. (Publiceras bara på Internet <http://www.stm.fi/svenska>)  
ISBN 952-00-2209-0 (PDF)
- 67 Oppilashuoltoon liittyvän lainsäädännön uudistamistyöryhmän muistio. Lausuntoyhteenveto työryhmän muistiosta.  
ISBN 952-00-2210-4 (nid.)  
ISBN 952-00-2211-2 (PDF)
- 68 Tuula-Riitta Markkanen. Johtamisen haaste. Näkemyksiä työssä jaksamisesta ja jatkamisesta. (Moniste)  
ISBN 952-00-2214-7 (nid.)  
ISBN 952-00-2215-5 (PDF)
- 69 Riikka Kivimäki, Aija Karttunen, Leena Yrjänheikki, Sari Hintikka. Hyvinvointia sairaalatyöhön. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kehittämissuunnitelma 2004-2006.  
ISBN 952-00-2219-8 (nid.)  
ISBN 952-00-2220-1 (PDF)

- 2006: 70 Vakuutusyhtiölaki 2005 -työryhmän mietintö. (Moniste)  
ISBN 952-00-2221-X (nid.)  
ISBN 952-00-2222-8 (PDF)
- 71 Heli Kumpula, Anne Lounamaa, Meri Paavola, Philippe Lunetta, Antti Impinen (toim.). Nuorten miesten tapaturmat ja väkivalta.  
ISBN 952-00-2129-9 (nid.)  
ISBN 952-00-2130-2 (PDF)
- 72 Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan tutkimustoiminnan tehostaminen. Työryhmän väliraportti. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-2223-6 (PDF)
- 73 H. Piekkola, O-P. Ruuskanen. Työtä eri elämänvaiheissa ja ajankäyttö. Äidit ikääntyvät.  
ISBN 952-00-2226-0 (nid.)  
ISBN 952-00-2227-9 (PDF)
- 74 Biopankit ja lainsäädäntö Suomessa 2006. Ihmisperäisten näyttekokoelmien hyödyntämistä selvittävän työryhmän väliraportti. (Ainoastaan verkossa [www.stm.fi](http://www.stm.fi))  
ISBN 952-00-2228-7 (PDF)
- 75 Men and Gender Equality. Towards Progressive Policies. Conference Report. Edited by Jouni Varanka, Antti Närhinen and Reetta Siukola.  
ISBN 952-00-2131-0 (pb)  
ISBN 952-00-2132-9 (PDF)
- 76 Utvecklande av socialjour.  
ISBN 952-00-2133-7 (inh.)  
ISBN 952-00-2134-5 (PDF)